COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

Office of the Commissioner of Official Languages
66 Slater Street
Ottawa K1A 0T8
Tel: (613) 995-7717

OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES
COMPLAINTS AND AUDITS BRANCH

LANGUAGE AUDIT
AGRICULTURE CANADA
MAY 1985

FOREWORD

As part of its regular program of evaluating the language situation in federal organizations, the Office of the Commissioner of Official Languages conducted a language audit in 1983-84 in eight of the Department of Agriculture's eleven branches, which together account for approximately 43% of its employees.

The audit team would like to thank Agriculture Canada's management and staff for their co-operation, and especially the Official Languages Division for its assistance in arranging interviews.

TABLE OF CONTENTS

		Page
I.	INTRODUCTION	1
	1. Objective and methodology	1
	2. The Department's mandate, organization and clientele	1
II.	OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM	2
	1. Policy	2
	2. Organization	3
	3. Language requirements of positions	4
	4. Language training	5
	5. Translation and revision of texts	5
III.	SERVICE TO THE PUBLIC	6
	1. Introduction	6
	2. Communications	8
	3. Exhibitions and presentations	10
	4. Publications	11
IV.	LANGUAGE OF WORK	14
	1. Use of English and French	14
	2. Supervision and appraisal of employees	15
	3. Job descriptions	17
	4. Internal communications	17
	5. Work instruments	19
	6. Training and development	20
	7. Communications with Quebec	21
V.	EQUITABLE PARTICIPATION	22
VI.	CONCLUSION	23
VII.	SUMMARY OF RECOMMENDATIONS	26

I. INTRODUCTION

1. Objective and methodology

The purpose of the audit of the Department of Agriculture was to evaluate the compliance of eight of its eleven branches with the Official Languages Act. The Office of the Commissioner of Official Languages had conducted its first study of the Department in 1977, and audited its training programs in 1981.

The audit covered four main areas: the official languages policy and program, service to the public, language of work, and the participation of the two language groups in the eight branches studied.

This report summarizes the audit team's main observations, based on 190 interviews conducted at the Department's offices - 60 of them in the regions - and a detailed analysis of internal documents and official languages statistics. We also examined the Department's publications and reviewed complaints against the Department which had been received by the Commissioner of Official Languages. We have made seventeen recommendations in this report, and have listed them at the end for easy reference.

2. The Department's mandate, organization and clientele

Agriculture Canada is responsible for policies, regulations and programs relating to the development of the agri-food sector at the regional, national and international levels. The Department allocates a large part of its budget to scientific research, and provides grants for research. It also supports agricultural exhibitions and various organ-

izations whose objective is to increase production and develop markets.

The Department's activities are highly decentralized and entail many contacts with national and provincial farmers' and breeders' associations, food-processing and distribution industries, commercial associations, co-operatives, the restaurant trade and retailers. Agriculture Canada provides information and advice to farmers and consumers, and works in close co-operation with other federal departments, marketing boards, provincial and foreign governments, and international organizations.

Agriculture Canada consists of eleven branches, plus the Deputy Minister's Office and the Senior Assistant Deputy Minister's Office. It currently has approximately 11,800 employees, an increase of more than 2,000 since the Prairie Farm Rehabilitation Administration and Canadian Forestry Service became part of Agriculture Canada; the observations and figures in this report do not relate to these two branches or to the Food Production and Inspection Branch (4,690 employees).

II. OFFICIAL LANGUAGES PROGRAM

1. Policy

Agriculture Canada's current official languages policy was published in 1980 and a summary was distributed to all employees. It sets forth the three government objectives regarding the equality of status of the official languages within the Public Service. It also outlines employees' rights and obligations with respect to the official languages. However, the section dealing with participation does not indicate what the Department considers to be fair represen-

tation or how it intends to achieve its goal. It would be in the Department's interest to develop its policy in this area, and to provide a few more details on how it hopes to achieve equitable participation in the regions, for example.

2. Organization

Official languages planning is now integrated with human resources and operational planning. Managers participate in the development of the official languages plan and are required to evaluate progress in the same way as they do for other programs for which they are responsible. Each branch submits progress reports twice a year to the Senior Management Committee, which is chaired by the Deputy Minister. On the basis of the committee's recommendations, the Official Languages Division prepares the departmental plan and progress report for Treasury Board. Officers of the Official Languages Division help managers to implement the program in their area of responsibility.

Day-to-day activities concerning the program are carried out by some twenty co-ordinators at headquarters and approximately twenty-five officers in the regions. Official languages responsibilities are in fact only part of the co-ordinators' and regional officers' duties and do not appear in their job descriptions. The Department does not provide training courses for these officers, and information sessions are rare. The task of co-ordinating requests for translation is sometimes carried out by an officer, sometimes by another employee. We also noted that guidelines on the subject are not always followed. We therefore recommend that the Department:

1. a) define more clearly the roles and responsibilities of co-ordinators and regional official

languages and translation officers, and monitor activities related to official languages to ensure that they comply with departmental guidelines; and

b) increase the proficiency of these officers through a better training program and more regular information sessions.

3. Language requirements of positions

At the time of our audit, there were only 15 bilingual positions (1.0%) out of a total of 1,494 positions in the four western provinces, and 12 bilingual positions (3.3%) out of a total of 360 in Prince Edward Island, Nova Scotia and Newfoundland. On the other hand, 172 (39,9%) of the 431 positions in Quebec were designated bilingual. Only in the National Capital Region, Quebec, New Brunswick and northeastern Ontario is the level of bilingualism adequate.

Except in the regions we have just mentioned, information officer and personnel adviser positions do not require a knowledge of French. The training officer positions in the Department's Personnel Administration Branch in Moncton, which is a bilingual region, are designated English essential. Moreover, in almost every region where the level of bilingualism is low, there is only one information officer, and the position he or she occupies is designated English essential. Consequently, we recommend that the Department:

2. a) exercise stricter control over the linguistic designation of positions, ensure that the number of bilingual positions is sufficient to provide bilin-

gual service in the regions and, where necessary, increase the number of bilingual positions;

b) ensure that there is sufficient bilingual capability in the regions where the Department has identified a significant demand for the minority official language;

c) in all other regions where the linguistic capability is very weak, increase their capacity to provide adequate service in both languages, in particular in their information services.

4. Language training

The Official Languages Division makes the arrangements for employees to take language training provided by the Public Service Commission and courses offered by the Department to improve language skills. The second-language training course calendar has in fact been incorporated into the Training and Development Handbook.

Last year, evening classes were organized at the Department's offices in Lethbridge, Harrow and the National Capital Region. We hope that the Department will extend this program so that employees working and living in areas where it is difficult to obtain language training may have a better chance of getting it. Such initiatives will enable the Department to raise the bilingual capability of its staff in the course of time.

5. Translation and revision of texts

The Translation Bureau section at the Department of Agriculture has twenty translators, half of whom have scien-

tific training. The translators in this section translate seven million words a year; translation from English to French accounts for 90% of the total volume.

The managers we interviewed were generally satisfied with the quality of translation. In most cases, they only needed to revise scientific and technical texts. The Department's employees themselves must occasionally translate scientific texts of a non-specialist nature so that both versions can be presented to the public simultaneously and as quickly as possible.

We also observed that, as a result of the new measures to cut down the use of translation services, many managers are attempting to translate their own texts from English to French, but they are finding it difficult. Some sections do not have the resources required to draft even relatively simple memorandums. As a result, the translation co-ordinators still receive a large number of requests for the translation of short texts of 100 to 500 words, and many requests for revision. We believe that the present system should be reviewed and more resources allocated to the translation and revision of texts. We therefore recommend that the Department:

3. **conduct a comprehensive review of its translation and revision needs, and make an inventory of the resources at its disposal to meet them.**

III. SERVICE TO THE PUBLIC

1. Introduction

In order to ensure that services are provided in both official languages, Agriculture Canada has designated in the

branches covered by this report 1,345 bilingual positions (26.5% of the total); 1,072 of the employees (79.7%) meet the language requirements of their positions. The number of employees who are exempted or who have exercised their right as incumbents to remain unilingual is 208 (15.5%).

Services in French are provided in the western provinces by ten employees occupying bilingual positions, by eight in the Atlantic provinces excluding New Brunswick, and by nine in Ontario (excluding northeastern Ontario and the National Capital Region). Obviously, the Department cannot guarantee adequate services to the official-language minority in its own official language in these regions. Moreover, Agriculture Canada subsidizes many projects and provides technical services and human resources as part of its technical transfer programs which introduce farmers to new technology and the use of high-yield seeds. There are no bilingual specialists or technicians in some sectors, and only a limited number in others.

Most regional managers are aware of their linguistic obligations. However, some feel that the demand for the minority official language is not significant, while others feel that the minority understands and speaks the language of the majority. In general, the French-speaking clientele has not been accurately identified, employees fail to actively offer services in the minority official language, and indeed such services are not always available. A number of managers rely on the unofficial bilingual capability of a few employees to cope with requests for service in French without making sure that these employees have the necessary linguistic

qualifications and can be found when they are needed. We therefore recommend that the Department:

4. a) **determine the linguistic profile of its clients in each region of the country, and develop procedures for regularly evaluating the demand for service in the minority official language;**

   b) **actively offer services to the official-language minority which it has identified, and monitor the measures taken in the regions to inform this clientele regularly that services are available in the official language of its choice;** and

   c) **ensure that it has adequate linguistic capability in the regions where an official-language minority or significant demand has been identified, so that it can provide service to the public there in both official languages at all times.**

2. Communications

Agriculture Canada pays particular attention to its correspondence. All letters are sent in the correspondent's or client's official language. Telephone and in-person reception services are usually provided in both official languages in the National Capital Region. Elsewhere, with few exceptions, the office concerned is identified in only one language. Calls are not always passed to bilingual employees, except in Quebec and New Brunswick, where the conversation is generally carried on in the language preferred by the client once it is known. We also observed that there were still some unilingual signs and

bulletin boards in the regional offices. In order to remedy these deficiencies, we recommend that the Department:

5. a) **remind all employees of the procedures to be followed when answering telephone calls, and distribute a list of bilingual employees to receptionists**; and

   b) **ensure that all notice boards are bilingual.**

Agriculture Canada operates an information centre on agri-food markets. It publishes a number of newsletters in both official languages on Canadian quoted market prices. The national report is recorded daily in French and English and can be obtained across Canada free of charge by calling a Zenith number.

The regional report for Quebec is produced in French and English and the reports for the other provinces are produced in English. Copies are sent by telecopier to the regional offices and provincial governments, which relay the information to their clients through the media and by means of recorded messages. The Department also provides a telephone service with recorded messages in both French and English in Montreal, and in English only in Regina, Saskatoon and Winnipeg. However, the caller has to pay for long-distance calls. Only in Quebec do minority-language media and clients always have access to information on the regional market in their own language.

Consequently, we recommend that the Department:

6. a) publish regional agri-food reports in both French and English in bilingual regions and in areas where there is a significant demand for both languages;

b) provide recorded messages in French in regions where they are at present only available in English; and

c) provide the media with equivalent services in both official languages.

Agriculture Canada administers numerous regional and national programs. All the documents, brochures, pamphlets and activity reports are bilingual. The application forms for national programs such as the Crop Insurance Program, the Price Stabilization Program, the assistance program for agricultural exhibitions, and the record of performance (ROP) programs for cattle are bilingual. At the regional level, the Agri-Food Development Program deals with technology transfer and involves several agricultural sectors. It is administered by the Department either alone or in conjunction with the provinces concerned. The forms are either bilingual or in separate French and English versions, depending on the region and program. The Department must ensure that forms produced in separate versions indicate that they are available in the other language, and must see that all regional offices have a sufficient supply of forms in each official language.

3. Exhibitions and presentations

Agriculture Canada takes part in 45 agricultural exhibitions, selected from the approximately 400 annual fairs on the basis of their importance and national and regional

impact. All the posters, pamphlets and background material are bilingual. As a rule, bilingual employees are on duty in the booths at the large exhibitions in bilingual regions. Elsewhere, service in French is not always available.

The regional branches are involved in a large number of exhibitions, presentations, farm days and local village celebrations. These activities take place in the language of the majority except in New Brunswick and sometimes Quebec, where both languages are used. Documents produced locally are generally unilingual (newsletters on regional activities, research station guides and programs, billboards, signs) even in bilingual regions and in areas where there is significant demand for both languages. Sometimes departmental publica- publications are distributed; the majority of them are bilingual, but in cases where there are separate versions, the minority-language version is not made available, with a few exceptions. Research stations and experimental farms provide guided tours and host groups from Canada and abroad. If notified beforehand, most of them are able to organize their tours in either official language. We therefore recommend that the Department:

7. **ensure that documents and publications intended for the public and visitors are available in both official languages.**

4. Publications

The large majority of Agriculture Canada's publications for the public are bilingual or are available in separate French and English versions but they do not always indicate the availability of the document in the other official language.

Approximately 80% of the Department's publications are written and produced by the Research Branch. The Research Branch publishes a bilingual annual review of its activities and achievements. However, the branch's annual report is not bilingual, except for the introduction and the section describing each director general's area of responsibility. The sections written by the Depatment's research institutes are in one language : French is used for the Quebec region and English for the others. We urge the Department to translate this document so as to make the information acessible to its entire scientific staff, and to specialists from federal and provincial organizations and Canadian universities.

The majority of publications in non-technical language are bilingual. Separate versions are usually published simultaneously, but occasionally the French version does not appear until several weeks after the English version. Some unilingual English publications contain a French summary.

The scientific and technical papers produced by the research institutes are written in the author's language, which is most often English. A committee analyses all research papers and decides which will be published and, of those published, which will be translated. Each year, the Research Branch publishes 145 technical newsletters on technological developments at the regional level. The national newsletters are translated, as are the Ontario, Quebec and the Atlantic regional ones. Only 45 newsletters are bilingual (31%).

Summaries or highlights of research activities are published annually by the research institutes in only one official language, except for the Fredericton research station

report; this report is available in both English and French, but the French version appears three or four months after the English version. The Saint-Jean-sur-le-Richelieu Research Station report presents, after each topic, a summary in the other official language.

Each research station publishes a brochure on its activities and programs. It can be obtained by clients and visitors at the station. These brochures are generally unilingual except in certain locations, such as Winnipeg, Fredericton, Kentville (Nova Scotia), and Kapuskasing. The research stations also publish weekly, bimonthly, and monthly newsletters which are unilingual, except in bilingual regions. These documents are sent to provincial governments and the media so their contents can be made available to the public. We urge the Department to take the necessary measures to ensure that the English and French media receive all these documents simultaneously.

In view of the foregoing observations, we recommend that the Department:

8. a) set up a system to ensure that all its scientific publications are available in both official languages, with the exception of a few highly specialized documents;

b) make bilingual all unilingual publications in non-technical language which are of interest to the other official language group;

c) ensure that all documents published in separate French and English versions are distributed simultaneously and that they indicate the

availability of the document in the other official language; and

d) distribute French and English technical and scientific newsletters simultaneously to the English- and French-language media.

IV. LANGUAGE OF WORK

1. Use of English and French

The opportunities to work in French in the bilingual regions are limited except in the Province of Quebec and in Kapuskasing and Buctouche, because of the predominance of Anglophone employees, the nature of the Department's activities, and the largely English-speaking clientele. At headquarters, oral communication in French is common at the administrative support level, where there is the greatest number of Francophones. French is also used in the offices of the Personnel Administration and Communications branches and in some units where there are numerous Francophone employees. Finally, very little written work is produced in French except in the French sections of Editorial Services, Publications, and Media Relations.

Team projects are carried out almost exclusively in English because few project co-ordinators and officers are bilingual. Most creative work is also performed in English even in divisions with a high concentration of Francophones and bilingual Anglophones. In the French section of Editorial Services and of Audio Visual Services in the Communications Branch, projects are conceived in English, with very few exceptions. All training courses are developed in English and then translated, except for the course on job descriptions which was developed at the

same time in both official languages by a bilingual team from the Personnel Administration Branch.

Although the Department and its employees are clearly not responsible for certain obstacles to the use of French, we feel, nonetheless, that there is room for improvement. The senior levels of the Department must set an example by showing a genuine desire to promote language reform in all sectors, including language of work. Consequently, we recommend that the Department:

9. a) conduct periodic inquiries among Francophone employees at the head office and in bilingual regions to determine the extent to which they can work in French; and

b) develop an action plan and take the necessary administrative measures to enable Francophone employees to carry out their projects and write their reports in French if they wish to do so.

2. Supervision and appraisal of employees

In the National Capital Region, employees are supervised primarily in English. In general, Francophones occupying bilingual or French essential positions are supervised in English if the supervisor is Anglophone, and in French if the supervisor is Francophone. The eight branches studied in this report have approximately 540 bilingual supervisory positions, and some 400 incumbents meet the language requirements of their positions (74.0%). More than 92% of the managers occupying bilingual positions in the Personnel Administration Branch meet the language requirements of their positions (48 employees of a total of 52); the rate is 68% in the Commu-

nications, and Finance and Administration branches, and only 49% in the Finance Directorate (16 employees of a total of 33). It should also be noted that more than 80% of the managers who do not meet the language requirements of their positions have chosen to exercise incumbents rights. The Department has provided administrative measures where there are unilingual managers so that employees can be supervised and evaluated in the language of their choice. However, for personal and practical reasons, these measures are in fact seldom used.

Almost all performance appraisals of Francophone employees are written in English, except in Quebec. Performance appraisal forms are bilingual, and most employees in Quebec and at headquarters are aware of their right to use the language of their choice in their appraisal. However, this right is not mentioned on the forms themselves. The Regional Development Branch attaches a memorandum to the form reminding its staff at headquarters of the Department's policy in this regard. This practice should be adopted throughout the bilingual regions, including the National Capital Region. In view of the foregoing observations, we recommend that the Department:

10. a) continue to encourage managers to improve their knowledge of their second language, and take the necessary measures to ensure that they are available for part-time language training;

    b) indicate the right of language choice on the performance appraisal forms and, when the forms are distributed, remind supervisors in bilingual regions of the Department's policy on Employee appraisals; and

c) make sure that the administrative measures intended to enable employees with unilingual managers to be supervised in the language of their choice are effective.

3. Job descriptions

A large number of job descriptions for bilingual and either/or positions are in English only, except in the Office of the Senior Assistant Deputy Minister, the Audit and Evaluation Branch and the Marketing and Economics Branch, where they are available in both French and English. On the other hand, when bilingual and either/or positions are being staffed or reclassified, unilingual job descriptions must be accompanied by a translation request. The French versions are sometimes not available until the last minute or after the competition closing date. Consequently, we recommend that the Department:

11. a) ensure that both French and English versions of job descriptions are available when competitions are held; and

b) provide all employees in bilingual regions with job descriptions in the official language of their choice.

4. Internal communications

The meetings of the many departmental committees at headquarters are almost invariably held in English. Some managers occasionally hold meetings in both official languages; others inform participants that they may use the language of

their choice. The majority of bilingual Anglophone and Francophone employees we interviewed said that they were reluctant to speak in French at meetings for fear that their colleagues would not understand them.

Internal guidelines addressed to all employees are bilingual, but memorandums, general notices distributed to employees or posted on bulletin boards, agendas and minutes of meetings are very often produced in English only. Notices of meetings and other documents sent to both Anglophone and Francophone managers are seldom bilingual. The planning of operational audits and program evaluations is carried out in English, and the audit teams are often unilingual, except in Quebec. The audit reports are bilingual for Quebec, New Brunswick and one or two divisions at headquarters where the number of Francophone employees is significant. We therefore recommend that the Department:

12 a) encourage more frequent use of French in meetings by inviting Francophones to speak in French and by encouraging Anglophones to increase their passive knowledge of French;

b) check regularly that all communications addressed to groups of managers and employees at the head office and in bilingual regions are distributed simultaneously in both official languages;

c) create audit teams capable of conducting audits in both official languages at headquarters and in bilingual regions; and

d) publish simultaneously in both official languages audit reports prepared for an office within a bilingual region.

5. Work instruments

Current departmental and central agency procedures manuals and a number of suppliers' manuals are bilingual. However, some technical manuals are only in English. Virtually all reports produced under contract for headquarters, such as statistical studies, cost-benefit analyses, financial analyses and so on, are only available in English. Most analyses and studies related to programs, markets, food and nutrition have been translated, but the French text is not always distributed at the same time as the original English text. Analyses of data-processing systems and analyses and studies of financial systems are written in English and seldom translated. Documents of a scientific or technical nature written by employees dealing essentially with new research techniques and laboratory experiments are, for the most part, only available in English. Finally, documents dealing with accounting methods, audit procedures and procedures for operating laboratory equipment are not available in French or are only partially translated. Consequently, we recommend that the Department:

13. a) take the necessary measures to ensure that all manuals, procedures and documents prepared by the Department or under contract and intended for employees occupying bilingual or either/or positions are translated; and

b) examine in detail the language status of scientific and technical documents produced in the last five years, and develop an action plan which

would establish an order of priority and make the greatest possible number of these documents available in both official languages at the head office and in the regional offices.

6. Training and development

In 1981, as part of a language audit of Agriculture Canada's training programs, we made six specific recommendations, and we would like to draw attention to two of them in particular.

Although the 1980 official languages policy, which was distributed to all employees, states that the possibilities for manpower development and professional training programs for Francophones in the Department must be comparable to those for Anglophones, it does not mention the right of employees to choose the official language of training. The same was observed with respect to the Department's training policy, manual, and training and development calendar. We therefore repeat the recommendation we made in 1981, that the Department:

14. ensure that the right to choose the language of training is included in the Department's official languages policy and clearly stated in its training policy and all its handbooks, circulars and forms dealing with training.

For the past few years, the Finance and Administration Branch, which is also responsible for management accountability, has been offering four courses, in data processing, scientific applications, the new financial system and the electronic messaging. However, not all of the material

for these courses has yet been translated. This branch also organizes a number of seminars, information sessions, workshops and colloquiums on administration, management and finance, almost all of which are given in English. Consequently, we recommend that the Department:

15. **ensure that each series of courses organized at headquarters includes a minimum of one session in French, or at least provide simultaneous interpretation.**

7. Communications with Quebec

Agriculture Canada's 1980 official languages policy, which is still in effect, states with respect to internal communications, under the heading of language of work: **If the preferred language of communication is known, it should, of course, be used.** It goes on to say: **Communications between offices in the National Capital Region or other national headquarters establishments (Canadian Grain commission) with offices in Quebec must be in French.**

However, the problem of language of communication between the head office and Quebec persists. Whether it is a question of oral or written communications, electronic messages for all the regions, or documents prepared as a basis for consultation between the Department's various components, English is used most of the time. Both English and French are used at meetings held in Quebec, but in Ottawa the dominant language at meetings is English. Finally, the documents which the Finance and Administration Branch produces are very often sent to Quebec in English only.

On the other hand, electronic messages sent to Quebec only are generally bilingual. However, the quality

of the French often leaves much to be desired. Agriculture Canada employees agree on the whole that the number of unilingual English documents has decreased over the last two years. The Department must also ensure that original English texts and French translations arrive at the same time. Consequently, we recommend that the Department:

16. a) **establish effective monitoring to ensure that its internal communications policy is followed**; and

    b) **increase French-language capability in all divisions which have contacts with Quebec.**

V. EQUITABLE PARTICIPATION

Of the 5,095 employees in the eight branches studied, 1,000 (19.6%) are Francophone. The proportion varies from branch to branch, from one employment category to another, and from region to region. The Research Branch has 554 (15.8%) Francophone employees out of a total of 3,498; on the other hand, the Audit and Evaluation Branch has only 5 Francophones (13%) out of a total of 38 employees.

In the National Capital Region, the branches studied have 2,275 employees, of whom 514 are Francophones (22.6%). However, the other regions are not all as well off. In Ontario, excluding the National Capital Region and the north-eastern part of the province, there are only 4 Francophone employees out of a total of 365.

In New Brunswick, an officially bilingual province, only 33 of the 190 employees are French-speaking (17.4%), and in the other Atlantic provinces, there is only one Franco-

phone out of a total of 304 employees. The western provinces with 1,477 employees account for 29% of the total employees in the eight branches; as there are only 8 French-speaking employees (0.5%) among them, we find the proportion of Francophones unacceptable. In Quebec, the opposite situation is found: the number of Anglophone employees is far too low, there being 24 out of a total of 421 (5.7%); the majority of the Anglophones are in the Research Branch.

Again Francophones are under-represented in several employment categories, particularly the Management category (the EX and SM groups), with only 16 Francophone employees out of a total of 109 (14.5%), the Scientific and Professional category with 177 out of a total of 1,129 (15.7%) and the Technical category, with 141 out of a total of 1,002 (14.1%).

In view of the foregoing observations, we recommend that the Department:

17. a) **establish an action plan to increase the percentage of Francophone employees in the Management, Scientific and Professional, and Technical categories;** and

    b) **take steps immediately to increase the number of Francophone employees in the Ontario, New Brunswick and the Western regions, and the number of Anglophone employees in the Quebec region.**

VI. CONCLUSION

In the last two or three years, the Department of Agriculture has made a considerable effort to accelerate the

pace of language reform. It must show even greater vigilance if it is to derive the maximum benefit from the recent integration of official languages program objectives with human resources and operational planning.

Its official languages policy requires updating. Some of the sections, such as that dealing with translation, must be reviewed in light of the priorities which have been established and the resources available, whereas others, such as that dealing with equitable participation, need to be more sharply defined.

Agriculture Canada attaches considerable importance to its official communications, such as press releases and advertising. Correspondence is written in the language of the client, and telephone services are provided in both official languages at the head office by means of the centalized telephone system. The Department also provides a high-quality information service, and uses all means of mass communication to publicize its pograms and provide information to farmers, business and consumers. However, a number of scientific and technical publications in non-technical language have not been translated or have not been published simultaneously in English and French. The operational services of programs provided to the public are satisfactory in terms of language at headquarters, in Quebec and in New Brunswick. However, we found a number of deficiencies in the other regions: French services are not always adequate or readily available to the media and the Department's clientele. The Department should therefore allocate more bilingual resources to these regions to ensure that services comparable in quality to those provided to English-speaking clientele are actively offered in French to the French-speaking minorities.

For practical purposes, the Department operates in French in Quebec and in English elsewhere, even in the National Capital Region, where there are 514 Francophones out of a total of 2,275 employees (22.6%) in the eight branches we examined in this report. During the audit, we were told that the number of documents sent to Quebec in English only had decreased over the past two years. However, the language of communication between the head office and Quebec is still a source of problems. Moreover, without the co-operation of middle managers and supervisors in eliminating obstacles to the use of French and in finding innovative ways of encouraging it, the Department will have difficulty creating a work environment which is conducive to bilingualism.

In the past few years, the Department of Agriculture has made slow but steady progress in the area of equitable participation. Francophones are, however, still underrepresented in the Management, Scientific and Professional, and Technical categories. There are also regional imbalances: too few English-speaking employees in Quebec and too few French-speaking employees in many areas of the country.

For easier reference, we have listed our recommendations below.

We recommend that the Department of Agriculture:

1. a) define more clearly the roles and responsibilities of co-ordinators and regional official languages and translation officers, and monitor activities related to official languages to ensure that they comply with departmental guidelines; and

   b) increase the proficiency of these officers through a better training program and more regular information sessions.

2. a) exercise stricter control over the linguistic designation of positions, ensure that the number of bilingual positions is sufficient to provide bilingual service in the regions and, where necessary, increase the number of bilingual positions;

   b) ensure that there is sufficient bilingual capability in the regions where the Department has identified a significant demand for the minority official language;

   c) in all other regions where the linguistic capability is very weak, increase their capacity to provide adequate service in both languages, in particular in their information services.

3. conduct a comprehensive review of its translation and revision needs, and make an inventory of the resources at its disposal to meet them.

4. a) determine the linguistic profile of its clients in each region of the country, and develop procedures for regularly evaluating the demand for service in the minority official language;

   b) actively offer services to the official-language minority which it has identified, and monitor the measures taken in the regions to inform this clientele regularly that services are available in the official language of its choice; and

   c) ensure that it has adequate linguistic capability in the regions where an official-language minority or significant demand has been identified, so that it can provide service to the public there in both official languages at all times.

5. a) remind all employees of the procedures to be followed when answering telephone calls, and distribute a list of bilingual employees to receptionists; and

   b) ensure that all notice boards are bilingual.

6. a) publish regional agri-food reports in both French and English in bilingual regions and in areas where there is a significant demand for both languages;

b) provide recorded messages in French in regions where they are at present only available in English; and

c) provide the media with equivalent services in both official languages.

7. ensure that documents and publications intended for the public and visitors are available in both official languages.

8. a) set up a system to ensure that all its scientific publications are available in both official languages, with the exception of a few highly specialized documents;

b) make bilingual all unilingual publications in non-technical language which are of interest to the other official language group;

c) ensure that all documents published in separate French and English versions are distributed simultaneously and that they indicate the availability of the document in the other official language; and

d) distribute French and English technical and scientific newsletters simultaneously to the English- and French-language media.

9. a) conduct periodic inquiries among Francophone employees at the head office and in bilingual regions to determine the extent to which they can work in French; and

b) develop an action plan and take the necessary administrative measures to enable Francophone employees to carry out their projects and write their reports in French if they wish to do so.

10. a) continue to encourage managers to improve their knowledge of their second language, and take the necessary measures to ensure that they are available for part-time language training;

b) indicate the right of language choice on the performance appraisal forms and, when the forms are distributed, remind supervisors in bilingual regions of the Department's policy on Employee appraisals; and

c) make sure that the administrative measures intended to enable employees with unilingual managers to be supervised in the language of their choice are effective.

11. a) ensure that both French and English versions of job descriptions are available when competitions are held; and

b) provide all employees in bilingual regions with job descriptions in the official language of their choice.

12. a) encourage more frequent use of French in meetings by inviting Francophones to speak in French and by encouraging Anglophones to increase their passive knowledge of French;

b) check regularly that all communications addressed to groups of managers and employees at the head office and in bilingual regions are distributed simultaneously in both official languages;

c) create audit teams capable of conducting audits in both official languages at headquarters and in bilingual regions; and

d) publish simultaneously in both official languages audit reports prepared for an office within a bilingual region.

13. a) take the necessary measures to ensure that all manuals, procedures and documents prepared by the Department or under contract and intended for employes occupying bilingual or either/or positions are translated; and

b) examine in detail the language status of scientific and technical documents produced in the last five years, and develop an action plan which would establish an order of priority and make the greatest possible number of these documents available in both official languages at the head office and in the regional offices.

14. ensure that the right to choose the language of training is included in the Department's official

languages policy and clearly stated in its training policy and all its handbooks, circulars and forms dealing with training.

15. ensure that each series of courses organized at headquarters includes a minimum of one session in French, or at least provide simultaneous interpretation.

16. a) establish effective monitoring to ensure that its internal communications policy is followed; and

b) increase French-language capability in all divisions which have contacts with Quebec.

17. a) establish an action plan to increase the percentage of Francophone employees in the Management, Scientific and Professional, and Technical categories; and

b) take steps immediately to increase the number of Francophone employees in the Ontario, New Brunswick and the Western regions, and the number of Anglophone employees in the Quebec region.

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES
COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

Bureau du Commissaire aux langues officielles
Ottawa, K1A 0T8

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES.
DIRECTION DES PLAINTES ET VÉRIFICATIONS

Vérification linguistique
Agriculture Canada
Mai 1985

AVANT-PROPOS

Dans le cadre de son programme régulier de vérification des organismes fédéraux, le Commissariat aux langues officielles a procédé en 1983-1984 à la vérification linguistique des opérations de huit des onze Directions générales du ministère de l'Agriculture, qui comprennent environ 43 % du personnel.

L'équipe de vérification désire remercier la Direction du Ministère et son personnel pour leur collaboration et plus particulièrement la Division des langues officielles pour son aide à l'étape des entrevues.

TABLE DES MATIÈRES

		Page
I.	INTRODUCTION	1
	1. Objectif et méthodologie	1
	2. Mandat, clientèle et organisation du Ministère	1
II.	PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES	3
	1. La politique	3
	2. Organisation	3
	3. Exigences linguistiques des postes	4
	4. Formation linguistique	5
	5. Traduction et révision de textes	6
III.	SERVICE AU PUBLIC	7
	1. Introduction	7
	2. Communications	9
	3. Expositions et présentations	11
	4. Publications	12
IV.	LANGUE DE TRAVAIL	14
	1. Utilisation de l'anglais et du français	14
	2. Supervision et évaluation des employés	16
	3. Descriptions de tâches	17
	4. Communications internes	18
	5. Instruments de travail	19
	6. Formation professionnelle	21
	7. Communications avec le Québec	22
V.	PARTICIPATION ÉQUITABLE	23
VI.	CONCLUSION	25
VII.	RAPPEL DES RECOMMANDATIONS	27

I. INTRODUCTION

1. Objectif et méthodologie

Nous avons mené une vérification linguistique à Agriculture Canada dans le but d'évaluer dans quelle mesure huit des onze Directions générales du Ministère se conforment à la Loi sur les langues officielles. Le Commissariat avait déjà fait une première étude du Ministère en 1977 et, en 1981, on y avait évalué l'ensemble des programmes de formation.

Nous avons axé notre vérification sur quatre grands secteurs : la politique et le programme des langues officielles, le service au public, la langue de travail et la représentation des deux groupes linguistiques au sein de l'effectif des Directions à l'étude.

Notre rapport résume les principales observations faites par l'équipe de vérification au cours de 190 entrevues menées dans les bureaux du Ministère, dont 60 dans les régions, et à la suite du dépouillement de documents internes et de l'analyse de données statistiques ayant trait aux langues officielles. Nous avons aussi revu l'ensemble des publications du Ministère ainsi que les plaintes formulées à son endroit auprès de notre Commissariat. Nous formulons dix-sept recommandations dans le corps du rapport et, à des fins de consultation rapide, les avons colligées en rappel à la fin du rapport.

2. Mandat, clientèle et organisation du Ministère

Agriculture Canada est chargé des politiques, des règlements et des programmes reliés au développement du secteur

agro-alimentaire à l'échelle régionale, nationale et internationale. Le Ministère consacre une large part de son budget à la recherche scientifique et accorde des subventions aux fins de recherches; il fournit, en plus, des fonds aux expositions agricoles et à plusieurs organismes ayant pour mandat d'augmenter la production et de développer des marchés.

Les activités du Ministère sont très décentralisées et nécessitent de nombreux contacts avec les associations nationales et provinciales des producteurs et des éleveurs, les industries de transformation alimentaire et de distribution, les associations commerciales, les coopératives, les restaurateurs et les détaillants. Le Ministère offre des services d'information et de consultation aux agriculteurs et aux consommateurs, et travaille en étroite collaboration avec d'autres ministères fédéraux, avec les offices de commercialisation, les gouvernements provinciaux, les gouvernements étrangers et les organismes internationaux.

Outre le Bureau du Sous-ministre et le Bureau du Sous-ministre adjoint principal, le Ministère se compose de onze directions générales. Il emploie maintenant quelque 11 800 personnes, une augmentation de plus de 2 000 employés depuis que l'Administration du rétablissement agricole des Prairies et le Service canadien des forêts ont été rattachés à Agriculture Canada. Les observations et les chiffres contenus dans le présent rapport n'incluent pas ces deux dernières Directions générales non plus que la Direction générale de la production et de l'inspection des aliments (4 690 employés).

II. PROGRAMME DES LANGUES OFFICIELLES

1. La politique

La présente politique du Ministère en matière de langues officielles a été publiée en 1980. Une brochure qui résume cette politique est distribuée à chacun des employés. On y présente les trois objectifs du gouvernement en ce qui a trait au statut d'égalité des langues officielles au sein de la Fonction publique fédérale. On y mentionne aussi les droits et les devoirs des employés en matière de langues officielles. Toutefois, la partie traitant de la participation ne détermine pas ce qui constituerait pour le Ministère une représentation équitable et aucune indication n'est fournie sur la façon dont il entend réaliser cet objectif. Le Ministère gagnerait à présenter ce volet de façon un peu moins laconique à ses employés et à détailler un peu plus son approche en matière de participation, par exemple au niveau des régions.

2. Organisation

La planification des langues officielles est maintenant intégrée à celle des ressources humaines et celle des opérations. Les gestionnaires participent à la préparation du plan sur les langues officielles et doivent procéder à l'évaluation du programme au même titre que les autres programmes dont ils sont responsables. Chaque direction générale soumet des rapports de progrès semi-annuels au Comité supérieur de gestion présidé par le Sous-ministre. A la suite des recommandations du Comité, la Division des langues officielles prépare le plan ministériel et le rapport d'étape pour présentation au Conseil du trésor. Des agents de la DLO collaborent avec les cadres à la mise en oeuvre du programme dans leur centre de responsabilités.

Les activités quotidiennes reliées au programme sont confiées à quelques 20 coordonnateurs à l'administration centrale et à environ 25 agents régionaux. Les fonctions relatives aux langues officielles ne constituent qu'une partie de leurs tâches et elles ne sont pas mentionnées dans leur description de fonctions. Le Ministère n'a pas prévu de cours de formation pour ces agents et les séances d'information sont plutôt rares. La coordination des demandes de traduction est tantôt confiée à un agent, tantôt à un autre employé. Nous avons aussi noté que les directives en la matière ne sont pas toujours suivies. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

1. a) de mieux définir le rôle et les fonctions des coordonnateurs et des agents régionaux de langues officielles et de traduction, et d'exercer des contrôles afin de s'assurer que les activités relatives aux langues officielles sont conformes aux directives ministérielles; et

   b) de mieux encadrer ce même personnel grâce à un programme de formation plus rigoureux et à des séances d'information plus régulières.

3. Exigences linguistiques des postes

Au moment de notre vérification, dans les quatre provinces de l'Ouest, il n'y avait que 15 postes bilingues sur un total de 1 494 (1,0 %) et dans les trois provinces réunies de l'Ile-du-Prince-Édouard, de la Nouvelle-Écosse et de Terre-Neuve, il n'y avait que 12 postes bilingues sur un total de 360 postes (3,3 %). En contrepartie, 172 des 431 postes occupés au Québec sont identifiés bilingues (39,9 %). En fait, il n'y a que dans la région de la Capitale nationale, au Québec, au Nouveau-Brunswick et dans le nord-est de l'Ontario où la capacité bilingue est adéquate.

De plus, en dehors de ces mêmes régions, on n'exige pas la connaissance du français pour les postes d'agent d'information et de conseiller en personnel. A la Direction du personnel à Moncton, dans une région dite bilingue, les postes d'agent de formation sont identifiés "anglais essentiel". De même, dans presque toutes les régions où la capacité bilingue est faible, on ne compte qu'un seul agent d'information dans un poste désigné "anglais essentiel". Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au Ministère :

2. a) de resserrer les mécanismes de contrôle concernant l'identification linguistique des postes, de voir à ce que le nombre de postes bilingues est adéquat pour assurer le service dans les régions et d'augmenter le nombre de postes bilingues s'il y a lieu de le faire;

b) d'assurer une capacité bilingue adéquate dans les régions à demande importante désignées par le Ministère; et

c) d'amener toutes les autres régions à très faible capacité bilingue à un niveau de bilinguisme approprié pour le service au public, en particulier dans les services d'information.

4. <u>Formation linguistique</u>

La Division des langues officielles administre elle-même les programmes d'apprentissage linguistique dispensés par la Commission de la fonction publique et les cours que le Ministère offre à ceux qui désirent améliorer leurs connaissances. C'est ainsi que le calendrier des cours d'apprentissage en langue seconde est intégré au Manuel de formation profession-

nelle. L'an dernier, des cours du soir ont été organisés dans les locaux du Ministère à Lethbridge, à Harrow et dans la région de la Capitale nationale. Nous encourageons le Ministère à élargir ce programme afin de faciliter l'accès à la formation linguistique des employés qui travaillent et habitent dans des localités où les possibilités de formation linguistique sont difficilement disponibles. C'est avec des initiatives de ce genre que le Ministère parviendra éventuellement à rehausser la capacité bilingue de ses effectifs.

5. Traduction et révision de textes

Le Ministère dispose d'une section du Bureau des traductions composée de 20 traducteurs dont la moitié ont une formation scientifique. Cette section traduit 7 millions de mots par année, dont 90 % de l'anglais vers le français.

En général, les gestionnaires rencontrés au cours de nos entrevues étaient satisfaits de la qualité de la traduction. Dans l'ensemble, seuls les textes scientifiques et techniques exigent de la révision de leur part. Les employés doivent, à l'occasion, traduire eux-mêmes des textes de vulgarisation scientifique afin de pouvoir les présenter simultanément et le plus tôt possible à leur public.

Nous avons aussi constaté qu'en raison des nouvelles mesures de contrôle de l'utilisation des services de traduction, beaucoup de gestionnaires essaient d'établir eux-mêmes la version française de leur texte original en anglais, mais avec beaucoup de difficultés. Certaines sections ne possèdent pas les ressources nécessaires pour rédiger en français même les notes de service relativement simples. C'est ainsi que les coordonnateurs de la traduction reçoivent toujours une grande quantité de demandes de traduction de courts textes de 100 à 500

mots, ainsi que de nombreuses demandes de révision. Nous croyons que le système actuel devrait être examiné et que des ressources accrues devraient être consacrées à la traduction et à la révision de textes. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

3. **d'effectuer un examen complet de ses besoins en traduction et en révision de textes et de dresser un inventaire des ressources dont il dispose à cette fin.**

III. SERVICE AU PUBLIC

1. Introduction

Afin d'assurer les services dans les deux langues officielles, le Ministère a identifié, dans les directions à l'étude, 1 345 postes bilingues (26,5 %) et 1 072 employés (79,7 %) satisfont aux exigences linguistiques de leur poste. Le nombre d'employés exemptés ou exerçant leurs droits de titulaire de demeurer unilingue s'élève à 208 (15,5 %).

La prestation des services en français est assurée par dix employés occupant des postes bilingues dans l'Ouest, huit dans les provinces de l'Atlantique (à l'exclusion du Nouveau-Brunswick) et neuf en Ontario (mis à part le Nord-est et la RCN). Dans ces régions, le Ministère ne peut donc garantir à la minorité un accès à des services adéquats dans sa langue. En plus, Agriculture Canada subventionne de nombreux projets et fournit des services techniques et des ressources humaines dans le cadre des programmes de vulgarisation scientifique, en vue d'initier les agriculteurs à la technologie nouvelle et à l'utilisation de semences à rendement accru. Le nombre de

spécialistes et de techniciens bilingues est restreint dans plusieurs domaines et il n'y en a pas dans certains secteurs.

La plupart des gestionnaires régionaux sont conscients de leurs obligations linguistiques. Cependant, certains estiment que la demande n'est pas importante, d'autres que la minorité comprend et parle la langue de la majorité. En général, la clientèle de langue française n'est pas clairement identifiée, les services ne sont pas offerts de façon active en langue officielle minoritaire et ils ne sont pas toujours disponibles. Plusieurs gestionnaires se fient sur la capacité "non officielle" de quelques employés pour répondre à d'éventuelles demandes en français sans s'assurer de leur compétence linguistique et de leur disponibilité au moment voulu. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

4. a) d'établir, pour chacune des régions du pays, le profil linguistique de sa clientèle et de prévoir des procédures d'évaluation périodique de la demande de service dans la langue officielle minoritaire;

b) d'offrir de façon active ses services à la minorité de langue officielle identifiée et de contrôler les mesures prises dans les régions en vue d'informer régulièrement cette clientèle de la disponibilité des services dans la langue officielle de son choix; et

c) de s'assurer, dans les régions où on a identifié une clientèle de langue officielle minoritaire, ou une demande importante, d'une capacité bilingue adéquate en vue d'y offrir en tout temps les services au public dans les deux langues officielles.

2. Communications

Le Ministère accorde une attention particulière à la correspondance. Toutes les lettres sont expédiées dans la langue officielle choisie par les correspondants et les clients. La plupart du temps, les services de réception au téléphone et en personne sont assurés dans les deux langues officielles dans la région de la Capitale nationale. Ailleurs, les bureaux sont identifiés dans une seule langue à quelques exceptions près, et les appels ne sont pas toujours transmis aux employés bilingues sauf au Québec et au Nouveau-Brunswick où le suivi s'effectue généralement dans la langue de l'interlocuteur dès que celle-ci est identifiée. Nous avons également noté qu'il existe encore quelques écriteaux et tableaux d'affichage unilingues dans les bureaux régionaux. Afin de corriger ces lacunes, nous recommandons au Ministère :

5. **a) de rappeler au personnel les règles à suivre en ce qui concerne les appels téléphoniques et de distribuer aux réceptionnistes la liste des employés bilingues; et**

b) de s'assurer que tous les panneaux d'identification sont bilingues.

Le Ministère maintient un centre d'information sur les marchés agro-alimentaires. Il publie dans les deux langues officielles de nombreux bulletins sur les cours du marché au Canada. Le rapport national est enregistré quotidiennement en anglais et en français et est offert sans frais par lignes Zénith partout au Canada.

Le rapport régional est produit en français et en anglais pour le Québec et en anglais pour les autres provinces.

Les fac-similés sont acheminés aux bureaux régionaux et aux gouvernements provinciaux, lesquels diffusent l'information à leur clientèle à travers les média et par messages enregistrés. Le Ministère offre aussi un service téléphonique à Montréal où les messages sont enregistrés en français et en anglais ainsi qu'à Régina, Saskatoon et Winnipeg où les messages sont enregistrés en anglais seulement; cependant, il n'assume pas les frais des appels interurbains. Sauf au Québec, les média et les clients de la minorité linguistique n'ont pas toujours accès à l'information sur le marché régional dans leur langue.

Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

6. a) **de produire les rapports régionaux agro-alimentaires en anglais et en français dans les régions bilingues et les régions dites à demande importante;**

   b) **d'enregistrer les messages en français là où ils ne sont disponibles qu'en anglais; et**

   c) **d'offrir aux média des services équivalents dans une langue comme dans l'autre.**

Le Ministère administre de nombreux programmes aux niveaux régional et national. Tous les documents, dépliants, brochures et rapports d'activités sont bilingues. Les formulaires de demande pour les programmes nationaux tels l'Assurance-récolte, la Stabilisation des prix, les Subventions aux expositions, le Contrôle d'aptitude des bovins, sont bilingues. Au niveau régional, le Programme du développement agro-alimentaire vise le transfert de la technologie et touche plusieurs secteurs agricoles. Il est administré par le Ministère seul ou conjointement avec certaines provinces. Les formulaires sont bilingues ou en éditions distinctes, anglaise et française, selon les

régions et selon les programmes. Le Ministère doit s'assurer que les formulaires en éditions distinctes comportent une mention que le texte dans l'autre langue est disponible et que tous les bureaux régionaux ont une quantité suffisante d'exemplaires dans l'une et l'autre langue officielle.

3. Expositions et présentations

Le Ministère participe à 45 expositions agricoles choisies pour leur importance et leur impact aux niveaux national et régional parmi les quelques 400 foires annuelles. Les affiches, les brochures et la documentation sont bilingues. En général, les employés de service aux kiosques des grandes expositions sont bilingues dans les régions bilingues. Ailleurs, le service en français n'est pas toujours disponible.

Les directions régionales participent à de nombreuses foires, présentations, journées agricoles et fêtes champêtres locales. Les activités se déroulent dans la langue de la majorité sauf au Nouveau-Brunswick et parfois au Québec où les deux langues sont utilisées. Les documents produits au niveau local sont généralement unilingues (bulletins sur les activités régionales, guides et programmes des stations de recherche, panneaux publicitaires, écriteaux) même dans les régions bilingues et les régions dites à demande importante. On distribue à l'occasion les publications du Ministère dont la majorité sont bilingues, mais dans le cas des éditions distinctes, à part quelques exceptions, l'édition dans la langue de la minorité linguistique n'est pas disponible. Les stations de recherche et les fermes expérimentales offrent des visites guidées et accueillent des délégations canadiennes et étrangères. La plupart sont en mesure, sur préavis, d'organiser des visites dans l'une ou l'autre langue officielle. Nous recommandons donc au Ministère :

7. **de s'assurer de la disponibilité de la documentation et des publications offertes au public et aux visiteurs dans les deux langues officielles.**

4. Publications

La grande majorité des publications du Ministère à l'intention du public sont bilingues ou en éditions anglaise et française distinctes qui n'indiquent pas toujours la disponibilité de l'édition dans l'autre langue officielle.

Environ 80 % des publications du Ministère proviennent de la Direction générale de la recherche qui assume la production de ces publications. La Direction publie annuellement une revue bilingue concernant ses activités et ses réalisations. Par contre, le Rapport annuel de la recherche n'est pas bilingue sauf pour la présentation et la préface de chaque directeur général décrivant son propre secteur de responsabilités. Les chapitres rédigés par les établissements de recherches sont unilingues : en français pour la région du Québec et en anglais pour les autres régions. Nous recommandons au Ministère de traduire ce document afin de rendre l'information accessible à tout son personnel scientifique, aux spécialistes des organismes fédéraux et provinciaux et des universités canadiennes.

La majorité des publications de vulgarisation sont bilingues. Les éditions distinctes sont habituellement publiées simultanément, mais il arrive que la version française accuse un retard de plusieurs semaines. Certaines publications unilingues sont accompagnées d'un résumé en français.

Les travaux scientifiques et techniques des Instituts de recherche sont imprimés dans la langue des auteurs, le plus souvent en anglais. Un comité analyse tous les travaux de

recherche et décide lesquels seront publiés et, parmi ces derniers, ceux qui seront traduits. La Direction publie chaque année quelque 145 bulletins techniques concernant le développement de la technologie au niveau régional. Les bulletins d'intérêt national sont traduits, ainsi que les bulletins de l'Ontario, du Québec et de la région de l'Atlantique. Seulement 45 bulletins sont bilingues (31 %).

Les résumés ou les faits saillants de la recherche sont publiés annuellement par les établissements de recherche dans une seule langue officielle, sauf le rapport de la station de recherche à Frédéricton qui est aussi disponible en français, mais avec un retard de 3 ou 4 mois et celui de la Station de recherches de Saint-Jean-sur-le-Richelieu qui à la fin de chaque article présente un résumé en anglais.

Chaque station de recherche publie un dépliant concernant ses activités et ses programmes, lequel est disponible sur place pour les clients et les visiteurs. Ces dépliants sont généralement unilingues sauf à certains endroits comme Winnipeg, Frédéricton, Kentville (N.-É.) et Kapuskasing. Les stations de recherche publient aussi des bulletins hebdomadaires, bimensuels ou mensuels unilingues sauf dans les régions bilingues. Ces documents sont distribués pour fin de diffusion aux gouvernements provinciaux et aux média d'information. Nous recommandons au Ministère de prendre les mesures nécessaires afin que les média francophones et anglophones reçoivent simultanément tous ces documents d'information.

Compte tenu des observations qui précèdent, nous recommandons au Ministère :

8. a) **d'exercer des contrôles en vue de s'assurer que toutes les publications scientifiques du Ministère soient disponibles dans les deux langues**

officielles sauf à de rares exceptions près, i.e. les documents hautement scientifiques;

b) de rendre bilingues toutes les publications unilingues de vulgarisation pour lesquelles on a identifié un public de l'autre langue officielle;

c) de s'assurer que tous les documents publiés en éditions anglaise et française sont distribués simultanément et font état de la disponibilité de l'édition dans l'autre langue officielle; et

d) de distribuer simultanément aux média francophones et anglophones les bulletins techniques et scientifiques en français et en anglais.

IV. LANGUE DE TRAVAIL

1. Utilisation de l'anglais et du français

Les possibilités de travailler en français dans les régions bilingues sont limitées, sauf au Québec, à Kapuskasing et à Bouctouche, compte tenu de la prédominance des anglophones au sein du personnel, de la nature des activités du Ministère et de la clientèle majoritairement anglophone. A l'administration centrale, les communications orales sont assez fréquentes en français au niveau du soutien administratif, où se trouve le plus grand nombre de francophones. On parle aussi français, dans les bureaux des Directions générales du personnel et des communications et dans quelques unités où les francophones sont plus nombreux. Par ailleurs, on écrit très peu en français, sauf dans les sections françaises des services de l'édition, des publications et des relations avec les média.

Le travail en équipe s'effectue presque exclusivement en anglais car la majorité des coordonnateurs de projets et des agents ne sont pas bilingues. La plus grande partie du travail créateur se fait aussi dans cette langue, même dans les divisions où il y a une concentration importante de francophones et d'anglophones bilingues. A la section française de l'édition et à celle de l'audio-visuel de la Direction générale des communications, les projets sont conçus en anglais à quelques exceptions près. Tous les cours de formation sont élaborés en anglais, puis traduits. Seul le cours sur les descriptions des tâches a été conçu parallèlement dans les deux langues officielles par une équipe bilingue à la Direction générale du personnel.

Bien qu'il ne fasse aucun doute que certains obstacles à l'utilisation du français ne dépendent ni du Ministère ni de ses employés, nous croyons qu'il y a néanmoins place à amélioration. Les échelons supérieurs du Ministère doivent donner l'exemple en démontrant une volonté réelle de faire avancer la réforme linguistique dans tous les secteurs, dont celui de la langue de travail. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

9. a) **de mener périodiquement des enquêtes auprès des employés francophones de l'administration centrale et des régions bilingues afin de déterminer dans quelle mesure ils peuvent travailler en français; et**

   b) **d'élaborer un plan d'action et de prendre les mesures administratives requises en vue de permettre aux francophones qui le désirent de mener leurs projets et de rédiger leurs rapports en français.**

2. Supervision et évaluation des employés

Dans la région de la Capitale nationale, la supervision des employés s'effectue principalement en anglais. En général, les francophones qui occupent un poste bilingue ou "français essentiel" sont supervisés en anglais si le superviseur est anglophone et la plupart du temps en français, s'il est francophone. Les huits Directorats à l'étude dans ce rapport comptent environ 540 postes de surveillance bilingues et quelque 400 titulaires répondent aux exigences linguistiques de leur poste (74,0 %). A la Direction générale du personnel, plus de 92 % des gestionnaires qui occupent un poste bilingue satisfont aux exigences linguistiques de leur poste (48 sur un total de 52). Ce taux se situe à 68 % à la Direction générale des communications et à la Direction générale des affaires financières et administratives et n'atteint que 49 % à la Direction de la finance (16 employés sur 33). Il faut souligner aussi que plus de 80 % des gestionnaires qui ne répondent pas aux exigences linguistiques de leur poste exercent leurs droits de titulaire. Des dispositions administratives ont été mises en place dans le cas des gestionnaires unilingues afin que les employés puissent être surveillés et évalués dans la langue de leur choix, mais ils y recourent rarement pour des raisons personnelles et d'ordre pratique.

La presque totalité des évaluations des employés francophones sont rédigées en anglais, sauf au Québec. Les formulaires d'évaluation du rendement sont bilingues et la plupart des employés au Québec et à l'administration centrale connaissent leur droit quant au choix de la langue pour les évaluations. Cependant, ce droit n'est pas mentionné sur les formulaires. Pour sa part, la Direction générale du dévelop-

pement régional joint une note de service au formulaire afin de rappeler à ses employés de l'adminisration centrale la politique du Ministère à ce sujet. Cette pratique devrait être généralisée dans les régions bilingues, y compris dans la région de la Capitale nationale. Compte tenu de ce qui précède, nous recommandons au Ministère :

10. a) de continuer à encourager les gestionnaires à améliorer leurs connaissances en langue seconde et à prendre des mesures afin qu'ils soient disponibles pour la formation linguistique à temps partiel;

b) d'inclure l'aspect du choix de la langue sur le formulaire d'évaluation du rendement et de rappeler aux superviseurs des régions bilingues la politique du Ministère relative à l'évaluation des employés au moment de la distribution des formulaires; et

c) de s'assurer de l'efficacité des mesures administratives établies en vue de garantir une supervision bilingue aux employés relevant de gestionnaires unilingues.

3. Descriptions de tâches

Bon nombre de descriptions de tâches pour les postes bilingues et réversibles sont rédigées en anglais seulement sauf au Bureau du Sous-ministre adjoint principal, à la Direction générale de la vérification et de l'évaluation et à la Direction générale de la commercialisation et de l'économie, où elles sont disponibles en anglais et en français. Par ailleurs, à l'occasion de la dotation des postes bilingues et réversibles ou

d'une reclassification, toutes les descriptions de tâches doivent être accompagnées d'une demande de traduction. Il arrive parfois que les versions françaises soient disponibles à la dernière minute ou après la fermeture d'un concours. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

11. a) **de s'assurer de la disponibilité des versions française et anglaise des descriptions de tâches au moment des concours; et**

b) **de voir à remettre à chacun des employés des régions bilingues une description de fonctions dans la langue officielle de son choix.**

4. Communications internes

A l'administration centrale, les réunions des nombreux comités ministériels se déroulent presque toujours en anglais. Quelques gestionnaires conduisent à l'occasion leurs réunions dans les deux langues officielles, d'autres informent les participants qu'ils peuvent intervenir dans la langue officielle de leur choix. La plupart des francophones et des anglophones bilingues rencontrés nous ont avoué qu'ils hésitaient à s'exprimer en français au cours des réunions de crainte d'être mal compris de leurs interlocuteurs.

Les directives internes à l'intention de tout le personnel sont bilingues mais les notes de service, les avis d'ordre général distribués aux employés ou affichés sur les babillards, les ordres du jour et les comptes rendus des réunions sont très souvent en anglais seulement. Les convocations et les documents destinés aux gestionnaires des deux groupes linguistiques sont rarement bilingues. La planifi-

cation des vérifications opérationnelles et des évaluations de programmes se déroulent en anglais avec des équipes de vérificateurs souvent unilingues, sauf au Québec. Les rapports de vérification sont bilingues pour le Québec, le Nouveau-Brunswick et pour une ou deux divisions à l'administration centrale où il y a une concentration de francophones. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

12. a) d'encourager un usage plus fréquent du français lors des réunions en invitant les francophones à faire leurs interventions en français et en encourageant les anglophones à accroître leur connaissance passive du français;

b) d'exercer régulièrement des contrôles afin de s'assurer que toutes les communications destinées aux gestionnaires et aux employés de l'administration centrale et des bureaux situés dans les régions bilingues sont distribuées simultanément dans les deux langues officielles;

c) de former des équipes de vérification capables de travailler dans les deux langues officielles au cours des vérifications à l'administration centrale et dans les régions bilingues;

d) de publier simultanément dans les deux langues officielles tout rapport de vérification d'un bureau d'une région bilingue.

5. Instruments de travail

Les manuels d'usage courant au travail produits par le Ministère et les agences centrales, de même que plusieurs manuels des fournisseurs, sont bilingues. Certains manuels

techniques n'existent toutefois qu'en anglais. La presque totalité des rapports produits à l'extérieur pour l'administration centrale tels les études statistiques, les études de rentabilité, les analyses financières et autres de ce genre, sont disponibles en anglais seulement. La plupart des analyses et des études relatives aux programmes, aux marchés, à l'alimentation ou à la nutrition sont traduites, mais les versions françaises ne sont pas toujours distribuées en même temps que les originaux anglais. Les rapports d'analyse des systèmes informatiques et les rapports d'analyse et d'examen des systèmes financiers sont rédigés en anglais et rarement traduits. Les documents de nature technique et scientifique produits par les employés et portant essentiellement sur les nouvelles techniques de recherche et les expériences en laboratoire sont en majorité unilingues anglais. Enfin les documents traitant des méthodes comptables, des procédures de vérification et des méthodes d'exploitation pour l'équipement des laboratoires ne sont pas disponibles en français ou ne sont que partiellement traduits. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

13. a) de prendre les mesures nécessaires en vue de faire traduire tous les manuels, les procédures et les documents produits par le Ministère ou à forfait et utilisés par les employés occupant un poste bilingue ou réversible; et

b) d'examiner en détail l'état de la langue des documents techniques et scientifiques produits depuis cinq ans et élaborer un plan d'action visant à établir un ordre de priorité pour que le plus grand nombre possible de ces documents soient disponibles dans les deux langues officielles à l'administration centrale et dans les régions bilingues.

6. Formation professionnelle

En 1981, dans le cadre d'une vérification linguistique sur les programmes de formation au ministère de l'Agriculture, nous avions formulé six recommandations bien précises. De ces dernières, il y en a deux essentiellement que nous aimerions formuler à nouveau.

Alors que la politique sur les langues officielles de 1980 mentionne que "**les programmes de formation et de perfectionnement professionnel offerts aux francophones du Ministère doivent être comparables à ceux offerts aux anglophones**", elle ne fait pas état du droit de l'employé de choisir la langue officielle dans laquelle il suivra ses cours. La même observation est valable au regard de la politique en matière de formation, du manuel et du calendrier de formation et de perfectionnement du Ministère. Par conséquent, nous réitérons notre recommandation de 1981 :

14. **de faire état dans la politique des langues officielles du Ministère du droit au choix de sa langue à des fins de formation et d'énoncer clairement ce droit dans la politique ministérielle en matière de formation ainsi que dans tous les guides circulaires et formulaires ayant trait à la formation.**

La Direction générale des affaires financières et administratives, qui comprend aussi l'imputabilité de la gestion, offre depuis quelques années quatre cours dont la documentation n'a pas encore été toute traduite; ces cours portent sur l'informatique, les applications scientifiques, le nouveau système financier et le courrier électronique. Cette même direction organise aussi plusieurs séminaires, séances d'information, ateliers ou colloques touchant l'administration,

la gestion et les finances, presque tous en anglais. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

> 15. de s'assurer que chaque série de cours organisés à l'administration centrale comprenne au moins une séance en langue française ou, à tout le moins, dispose d'un service d'interprétation simultanée.

7. Communications avec le Québec

La politique des langues officielles de 1980 qui est toujours en vigueur au Ministère dit bien, sous la rubrique de la langue de travail, relativement aux communications internes : "Si le choix de la langue officielle du destinataire est connu, on doit le respecter". Plus loin, on précise : "les communications entre les bureaux du Québec et ceux de la région de la Capitale nationale, ou d'autres bureaux d'administration nationale (la Commission canadienne des grains), doivent se faire en français".

Cependant, le problème de la langue de travail dans les communications entre l'administration centrale et le Québec perdure. Qu'il s'agisse de communications orales ou écrites, de messages électroniques pour l'ensemble des régions, de documents préparés en vue de consultations avec les différentes composantes du Ministère, c'est l'anglais qui est utilisé la plupart du temps. Alors que l'anglais et le français sont utilisés au cours des réunions tenues au Québec, c'est l'anglais qui domine à nouveau lorsque les réunions ont lieu à Ottawa. Enfin, les documents produits par la Direction générale des affaires financières et administratives sont très souvent acheminés au Québec en anglais seulement.

D'autre part, les messages électroniques à destination du Québec exclusivement sont en majorité bilingues. Toutefois, la qualité du français laisse souvent à désirer. Dans l'ensemble, les employés s'accordent pour dire que le nombre de documents unilingues anglais a diminué depuis deux ans. Le Ministère devra aussi s'assurer de faire acheminer simultanément le texte original anglais et la traduction en français. Par conséquent, nous recommandons au Ministère :

16. a). **d'établir des mécanismes de contrôle efficaces en vue d'assurer l'application de sa politique en matière de communications internes; et**

b) **d'accroître la capacité française de toutes les divisions qui ont des communications avec le Québec.**

V. PARTICIPATION ÉQUITABLE

Il y a 1 000 (19,6 %) francophones parmi les 5 095 employés des huit directions à l'étude. Leur répartition varie d'une direction générale à une autre, d'une catégorie professionnelle à une autre et d'une région à une autre. Ainsi, la Direction générale de la recherche compte 554 (15,8 %) francophones sur un effectif de 3 498 tandis que la Direction générale de la vérification et de l'évaluation n'en a que 5 (13 %) sur un total de 38 employés.

Au plan régional, les Directions à l'étude ont 2 275 employés dans la région de la Capitale nationale, dont 514 sont francophones (22,6 %). Cependant, les autres régions ne sont pas toutes aussi bien nanties. Ainsi, en Ontario, à l'exclusion de la RCN et du nord-est de la province, on ne trouve que 4 francophones sur 365. Au Nouveau-Brunswick, province bilingue, 33 seulement des 190 employés sont francophones, soit 17,4 %,

et les autres provinces de l'Atlantique ne comptent qu'un francophone sur un effectif de 304 employés. Les provinces de l'Ouest pour leur part comprennent 29 % de l'effectif total de ces Directions générales, soit 1 477 employés, mais avec une représentation de francophones à un niveau inacceptable, soit 8 employés ou 0,5 %. Enfin, au Québec, c'est l'inverse qui se produit avec un effectif beaucoup trop faible d'anglophones, 24 ou 5,7 % sur un total de 421 employés et dont la très grande majorité se retrouvent à la Direction de la recherche.

Enfin, sur le plan des différentes catégories d'emploi, les francophones sont aussi sous-représentés dans différentes catégories, particulièrement celle de la gestion, c'est-à-dire les EX et les SM, avec seulement 16 francophones sur un total de 109, (14,5 %), la catégorie Scientifique et professionnelle avec 177 sur un total de 1 129 (15,7 %) employés et la catégorie technique, avec 141 sur un effectif de 1 002 techniciens (14,1 %).

A la lumière des observations qui précèdent, nous recommandons au Ministère :

17. a) d'élaborer un plan d'action en vue d'accroître le pourcentage de francophones dans les catégories de la Gestion, Scientifique et professionnelle et Technique;

b) de prendre immédiatement les mesures propres à instaurer les mécanismes qui auront pour effet d'accroître le nombre d'employés francophones dans les régions de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et

des provinces de l'Ouest et le nombre d'employés anglophones dans la région du Québec.

VI. CONCLUSION

Depuis deux ou trois ans, le ministère de l'Agriculture a consacré beaucoup d'efforts en vue d'accélérer le rythme de la réforme linguistique. Toutefois, il lui faudra redoubler de vigilance s'il veut bénéficier pleinement des avantages de l'intégration récente des objectifs du programme des langues officielles à la planification des ressources humaines et à la planification opérationnelle.

Sa politique en matière de langues officielles nécessite une mise à jour. D'autre part, certains de ses volets, comme celui de la traduction, doivent être revus en fonction des priorités établies et des ressources disponibles, tandis que d'autres, comme les objectifs en matière de participation équitable, doivent être précisés de façon plus rigoureuse.

Le Ministère accorde une grande attention à ses communications officielles comme les communiqués de presse et la publicité. La correspondance est expédiée dans la langue des destinataires et les services téléphoniques sont assurés dans les deux langues officielles grâce au système téléphonique centralisé de l'administration centrale. Le Ministère offre aussi un service d'information de qualité et utilise tous les moyens de communication de masse pour faire connaître ses programmes et renseigner les agriculteurs, les industries et les consommateurs. Par ailleurs, plusieurs publications de vulgarisation scientifique et technique ne sont pas traduites ou ne sont pas publiées simultanément en anglais et en français. Sur le plan linguistique, les services opérationnels des programmes offerts au public sont

satisfaisants à l'administration centrale, au Québec et au Nouveau-Brunswick. Par contre, on relève plusieurs lacunes dans les autres régions : les services en français ne sont pas toujours adéquats ou disponibles aux média d'information et aux clients. Enfin, le Ministère devra consacrer plus de ressources bilingues dans ces dernières régions en vue de garantir à la minorité francophone une offre active de services en français d'une qualité comparable aux services assurés à sa clientèle anglophone.

A toutes fins utiles, le Ministère fonctionne en français au Québec et en anglais ailleurs, même dans la Capitale nationale avec 514 (22,6 %) francophones sur 2 275 employés au sein des huit directions générales à l'étude dans ce rapport. Au moment de la vérification, on nous a signalé toutefois que le nombre de documents unilingues à destination du Québec avait baissé depuis deux ans, mais n'empêche que le problème de la langue des communications entre l'administration centrale et le Québec perdure. Par ailleurs, sans la collaboration des cadres intermédiaires et des superviseurs pour éliminer les obstacles à l'utilisation du français et pour trouver des solutions innovatrices qui en facilitent l'emploi, le Ministère éprouvera de la difficulté à créer un milieu de travail propice au bilinguisme.

Ces dernières années, le Ministère de l'Agriculture a fait des progrès lents mais constants en matière de participation équitable. Cependant, les francophones sont toujours sous-représentés dans les catégories de la Gestion, Scientifique et professionnelle et Technique. Il existe aussi des déséquilibres régionaux, le Ministère employant peu d'anglophones au Québec et peu de francophones dans plusieurs régions du pays.

Pour faciliter la consultation, nous énumérons ci-dessous les recommandations faites dans ce rapport.

Nous recommandons au ministère de l'Agriculture :

1. a) de mieux définir le rôle et les fonctions des coordonnateurs et des agents régionaux de langues officielles et de traduction, et d'exercer des contrôles afin de s'assurer que les activités relatives aux langues officielles sont conformes aux directives ministérielles; et

   b) de mieux encadrer ce même personnel grâce à un programme de formation plus rigoureux et à des séances d'information plus régulières.

2. a) de resserrer les mécanismes de contrôle concernant l'identification linguistique des postes, de voir à ce que le nombre de postes bilingues est adéquat pour assurer le service dans les régions et d'augmenter le nombre de postes bilingues s'il y a lieu de le faire;

   b) d'assurer une capacité bilingue adéquate dans les régions à demande importante désignées par le Ministère; et

   c) d'amener toutes les autres régions à très faible capacité bilingue à un niveau de bilinguisme approprié pour le service au public, en particulier dans les services d'information.

3. d'effectuer un examen complet de ses besoins en traduction et en révision de textes et de dresser un

inventaire des ressources dont il dispose à cette fin.

4. a) d'établir, pour chacune des régions du pays, le profil linguistique de sa clientèle et de prévoir des procédures d'évaluation périodique de la demande de service dans la langue officielle minoritaire;

b) d'offrir de façon active ses services à la minorité de langue officielle identifiée et de contrôler les mesures prises dans les régions en vue d'informer régulièrement cette clientèle de la disponibilité des services dans la langue officielle de son choix; et

c) de s'assurer, dans les régions où on a identifié une clientèle de langue officielle minoritaire, ou une demande importante, d'une capacité bilingue adéquate en vue d'y offrir en tout temps les services au public dans les deux langues officielles.

5. a) de rappeler au personnel les règles à suivre en ce qui concerne les appels téléphoniques et de distribuer aux réceptionnistes la liste des employés bilingues; et

b) de s'assurer que tous les panneaux d'identification sont bilingues.

6. a) de produire les rapports régionaux agro-alimentaires en anglais et en français dans les régions bilingues et les régions dites à demande importante;

b) d'enregistrer les messages en français là où ils ne sont disponibles qu'en anglais; et

c) d'offrir aux média des services équivalents dans une langue comme dans l'autre.

7. de s'assurer de la disponibilité de la documentation et des publications offertes au public et aux visiteurs dans les deux langues officielles.

8. a) d'exercer des contrôles en vue de s'assurer que toutes les publications scientifiques du Ministère soient disponibles dans les deux langues officielles sauf à de rares exceptions près, i.e. les documents hautement scientifiques;

b) de rendre bilingues toutes les publications unilingues de vulgarisation pour lesquelles on a identifié un public de l'autre langue officielle;

c) de s'assurer que tous les documents publiés en éditions anglaise et française sont distribués simultanément et font état de la disponibilité de l'édition dans l'autre langue officielle; et

d) de distribuer simultanément aux média francophones et anglophones les bulletins techniques et scientifiques en français et en anglais.

9. a) de mener périodiquement des enquêtes auprès des employés francophones de l'administration centrale et des régions bilingues afin de déterminer dans quelle mesure ils peuvent travailler en français; et

b) d'élaborer un plan d'action et de prendre les mesures administratives requises en vue de permettre aux francophones qui le désirent de mener leurs projets et de rédiger leurs rapports en français.

10. a) de continuer à encourager les gestionnaires à améliorer leurs connaissances en langue seconde et à prendre des mesures afin qu'ils soient disponibles pour la formation linguistique à temps partiel;

b) d'inclure l'aspect du choix de la langue sur le formulaire d'évaluation du rendement et de rappeler aux superviseurs des régions bilingues la politique du Ministère relative à l'évaluation des employés au moment de la distribution des formulaires; et

c) de s'assurer de l'efficacité des mesures administratives établies en vue de garantir une supervision bilingue aux employés relevant de gestionnaires unilingues.

11. a) de s'assurer de la disponibilité des versions française et anglaise des descriptions de tâches au moment des concours; et

b) de voir à remettre à chacun des employés des régions bilingues une description de fonctions dans la langue officielle de son choix.

12. a) d'encourager un usage plus fréquent du français lors des réunions en invitant les francophones à faire leurs interventions en français et en encourageant les

anglophones à accroître leur connaissance passive du français;

b) d'exercer régulièrement des contrôles afin de s'assurer que toutes les communications destinées aux gestionnaires et aux employés de l'administration centrale et des bureaux situés dans les régions bilingues sont distribuées simultanément dans les deux langues officielles;

c) de former des équipes de vérification capables de travailler dans les deux langues officielles au cours des vérifications à l'administration centrale et dans les régions bilingues;

d) de publier simultanément dans les deux langues tout rapport de vérification d'un bureau d'une région bilingue.

13. a) de prendre les mesures nécessaires en vue de faire faire traduire tous les manuels, les procédures et les documents produits par le Ministère ou à forfait et utilisés par les employés occupant un poste bilingue ou réversible; et

b) d'examiner en détail l'état de la langue des documents techniques et scientifiques produits depuis cinq ans et élaborer un plan d'action visant à établir un ordre de priorité pour que le plus grand nombre possible de ces documents soient disponibles dans les deux langues officielles au siège social et dans les régions bilingues.

14. de faire état dans la politique des langues officielles du Ministère du droit au choix de sa langue à des fins de formation et d'énoncer clairement ce droit dans la politique ministérielle en matière de formation ainsi que dans tous les guides circulaires et formulaires ayant trait à la formation.

15. de s'assurer que chaque série de cours organisés à l'administration centrale comprenne au moins une séance en langue française ou, à tout le moins, dispose d'un service d'interprétation simultanée.

16. a). d'établir des mécanismes de contrôle efficaces en vue d'assurer l'application de sa politique en matière de communications internes; et

b) d'accroître la capacité française de toutes les divisions qui ont des communications avec le Québec.

17. a) d'élaborer un plan d'action en vue d'accroître le pourcentage de francophones dans les catégories de la Gestion, Scientifique et professionnelle et Technique;

b) de prendre immédiatement les mesures propres à instaurer les mécanismes qui auront pour effet d'accroître le nombre d'employés francophones dans les régions de l'Ontario, du Nouveau-Brunswick et des provinces de l'Ouest et le nombre d'employés anglophones dans la région du Québec.